



Contactos

Município de Ponte de Lima
Gabinete de Atendimento ao Município
Paços do Concelho
Praça da República
4990-062 Ponte de Lima
Tel: (+351) 258 900 400
Fax: (+351) 258 900 410
E-mail: gam@cm-pontedelima.pt



CIAB – Tribunal Arbitral do
Consumo
Braga
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
Tel: (+351) 253 617 604
Fax: (+351) 253 617 605
E-mail: geral@ciab.pt

Viana do Castelo
Avenida Rocha Paris, 103
4900-394 Viana do Castelo
Tel: (+351) 258 809 335
Fax: (+351) 258 809 389
E-mail: geral@ciab.pt

SMAC

Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor

SMAC

Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor

Contexto do SMAC

A defesa dos direitos dos consumidores do Concelho de Ponte de Lima é assegurada pelo SMAC que resulta de uma parceria entre o Município e o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo).

Atribuições do SMAC

- Informar os consumidores e empresas sobre os seus direitos e deveres em matéria de consumo, através do CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo);
- Resolver conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem;
- Informar, apoiar e acompanhar os consumidores em questões de endividamento e de sobre-endividamento, através da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

O que são conflitos de Consumo?

Conflitos de consumo são os problemas que decorrem da aquisição de bens ou serviços destinados a uso não profissional e fornecidos por uma pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

CIAB

Tribunal Arbitral de Consumo

O que é o CIAB?

O CIAB é um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que promove a realização de arbitragem de forma institucionalizada.

Qual a Competência do CIAB?

- **Competência material:**
Direito do Consumo, Casa Pronta e RACE
- **Competência em razão de valor:**
30.000 €
- **Competência territorial:**
Ponte de Lima

Recorrer ao CIAB permite:

- Facilidade de acesso
- Rapidez na resolução
- Segurança nas decisões
- Proximidade ao cidadão
- Serviço gratuito
- Símbolo de Qualidade (adesão plena das Empresas)

RACE

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

O que é a RACE?

A RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado – é uma rede composta por diversas entidades, reconhecidas pelo Banco de Portugal e pela Direção-Geral do Consumidor, que tem como objetivo informar, aconselhar e apoiar o consumidor que se encontra em risco de incumprimento ou que já se encontra, de facto, a incumprir com as suas responsabilidades perante a Banca.

Contexto da RACE

Considerando ser imperativo apoiar a resolução dos problemas de endividamento e de sobre-endividamento das famílias, foi criada a RACE - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e publicada legislação, cujo âmbito de atuação inclui regimes para:

- **Consumidores em risco de incumprimento**, que denotam cada vez mais dificuldades em cumprir com os seus compromissos, podem ser abrangidos pelo PARI (Plano de Apoio ao Risco de Incumprimento);
- **Consumidores que já se encontrem em incumprimento de um ou mais créditos** poderão ser incluídos no

PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento).

Atribuições da RACE

- Informar os consumidores sobre os direitos e deveres em matéria de endividamento e sobre-endividamento;
- Apoiar a análise, por parte dos consumidores, das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção do incumprimento ou da resolução das situações de incumprimento;
- Acompanhar os consumidores aquando da negociação entre este e as instituições de crédito no âmbito da prevenção do incumprimento ou da resolução da situação de incumprimento;
- Apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.